

**PROSES INOVASI PELAYANAN KESEHATAN SISTEM INFORMASI JEJARING
RUJUKAN *MATERNAL NEONATAL* (SI MANEIS) DALAM UPAYA MENGURANGI
TINGGINYA ANGKA KEMATIAN IBU DAN BAYI**

(Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur)

SKRIPSI

ANASTHASIA CHRISTINA SETYA BUDI

NIM. 135030107113011



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2017**

**PROSES INOVASI PELAYANAN KESEHATAN SISTEM INFORMASI JEJARING
RUJUKAN *MATERNAL NEONATAL* (SI MANEIS) DALAM UPAYA MENGURANGI
TINGGINYA ANGKA KEMATIAN IBU DAN BAYI**

(Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ANASTHASIA CHRISTINA SETYA BUDI

NIM. 135030107113011

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2017

LEMBAR KOMISI PENGUJI

Judul: PROSES INOVASI PELAYANAN KESEHATAN SISTEM
JEJARING RUJUKAN MATERNAL NEONATAL (SI MANEIS)
DALAM UPAYA MENGURANGI TINGGINYA ANGKA
KEMATIAN IBU DAN BAYI (STUDI PADA RSUD KABUPATEN
SIDOARJO)

Nama Mahasiswa : ANASTHASIA CHRISTINA SETYA BUDI

NIM : 135030107113011

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

PENGUJI PEMBIMBING

Dosen Penguji : Dr. Sujarwoto, S. IP, M. Si, Ph. D

PENGUJI BUKAN PEMBIMBING

Dosen Penguji 1 : Dr. Lely Indah Mindarti, M. Si

Dosen Penguji 2 : Drs. Abdul Wachid, M. AP

Tanggal Ujian : 09 Januari 2018

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 9 Januari 2018

Jam : 13.00-14.00

Skripsi atas nama : Anasthasia Christina Setya Budi

Judul : Proses Inovasi Pelayanan Kesehatan Sistem Informasi Jejaring

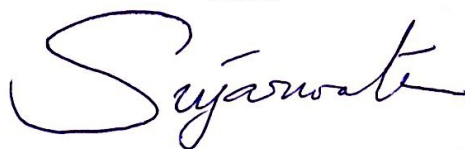
Rujukan Maternal Neonatal (SI MANEIS) Dalam Upaya
Mengurangi Tingginya Angka Kematian Ibu dan Bayi (Studi
Pada RSUD Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo)

Malang, 9 Januari 2018

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Sujarwoto, S. IP, M. Si, Ph. D
NIP. 19750130 200312 1 002

Penguji I



Dr. Lely Indah Mindarti, M. Si
NIP. 19690524 200212 2 002

Penguji II



Drs. Abdul Wachid, M. AP
NIP. 19561209 198703 1 008

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Malang, 13 Desember 2017



Nama : Anasthasia Christina

NIM : 135030107113011

CURRICULUM VITAE

A. Identitas Diri

Nama : Anasthasia Christina Setya Budi

Tempat, Tanggal lahir: Surabaya, 11 Desember 1995

Umur : 22 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Alamat : Taman Kenari Nusantara, cluster Pasundan, PN2 /
Nagrak, Gunung Putri, Kab. Bogor

NIM : 135030107113011

Fakultas/Jurusan : Ilmu Administrasi/Ilmu Administrasi Publik

Nomor Telepon : 081291370937

Alamat E-mail : thasia112@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

No. Pendidikan Formal	Tahun
1. SD Hang Tuah Jakarta	2001-2007
2. SMPN 196 Jakarta	2008-2010
3. SMAN 7 Bekasi	2011-2013
4. Universitas Brawijaya	2014-2018

Halaman Persembahan

Terima kasih Tuhan Yesus atas berkat yang telah kau limpahkan setiap hari.

Karya ini kupersembahkan kepada:

Papi & Mami tersayang, Bernhard Setya Budi dan Hely Grace Lontoh, Kedua adikku, Abednego Christopher Setya Budi dan Abernita Christabel Setya Budi yang selalu memberi semangat, dukungan dan doa.

Fransisco Arinda Ariesta, yang selalu memberi semangat ketika sedih, dukungan saat mengerjakan skripsi dan selalu mendengarkan keluh-kesahku.

Bella Vista Lestari, teman satu atap selama di perantauan yang menjadi sahabatku, yang selalu memberikan dukungan dan doa, serta menjadi pendengar yang baik untukku.

Sari F. Rizqiyati, sahabat satu perantauan yang senantiasa selalu memberi nasehat.

Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2013, Vendania, Amran, Abel, Sukma, Martha, Dani, Nana, dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dan terakhir, untuk teman-teman dari masa sekolah yang masih tetap menjadi sahabat baikku, Raras dan Fadly.

RINGKASAN

Anasthasia Christina Setya Budi, 2017. **Proses Inovasi Pelayanan Kesehatan Sistem Jejaring Rujukan SI MANEIS Dalam Upaya Mengurangi Tingginya Angka Kematian Ibu dan Bayi (Studi pada RSUD Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur)**, Dr. Sujarwoto, S.IP., M.Si.,

Inovasi Sidoarjo Maternal & Neonatal Emergency SMS Gateway (SI MANEIS) adalah inovasi di bidang pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengurangi tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur dengan cara membuat sistem jejaring rujukan *gateway* dengan cara mengirimkan pesan singkat (SMS). Inovasi ini digagas pemerintah Indonesia dalam rangka mencapai *Millenium Development Goals* (MDGs) pada tahun 2015. Dengan adanya inovasi SI MANEIS dalam jangka pendek diharapkan dapat mengurangi tingginya AKI dan AKB di Kabupaten Sidoarjo, sedangkan harapan untuk jangka panjang adalah SI MANEIS dapat meningkatkan integritas antar petugas kesehatan di Kabupaten Sidoarjo, meningkatkan kualitas Sumberdaya Manusia (SDM) dalam hal pengetahuan mengenai kegawatdaruratan maternal dan neonatal. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan dan menganalisis proses inovasi sistem jejaring rujukan SI MANEIS dalam upaya mengurangi tingginya angka kematian ibu dan bayi di RSUD Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan studi kasus tunggal yang digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis proses SI MANEIS di Kabupaten Sidoarjo. Wawancara dilakukan dengan beberapa pemangku kepentingan dalam inovasi SI MANEIS antara lain petugas dinas kesehatan, dokter, bidan jaga dan ibu-ibu pengguna SI MANEIS di IGD RSUD Kabupaten Sidoarjo. Teknik analisis eksplanasi dari Yin (2009) untuk analisis kasus proses inovasi SI MANEIS di Kabupaten Sidoarjo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses inovasi SI MANEIS dimulai dari pengidentifikasian masalah yang terjadi di lingkungan sekitar, latar belakang pembentukan inovasi, mengembangkan ide inovas menjadi ide yang sukses dalam mengurangi tingginya AKI dan AKB, penerapan inovasi di Kabupaten Sidoarjo, proses evaluasi dan monitoring, dan proses penyebarluasan (difusi) sudah terlaksana dengan baik. Seluruh proses inovasi SI MANEIS telah berjalan dengan efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi SI MANEIS terdiri dari komitmen politik, dan dukungan peningkatan efesiensi (SDM). Faktor penghambat terdiri dari terhambatnya jaringan sistem rujukan dan tenaga kesehatan lain yang tidak siap dalam mengikuti perkembangan teknologi.

Kata Kunci : Proses inovasi, Pelayanan Kesehatan, Sidoarjo Maternal & Neonatal Emergency SMS Gateway (SI MANEIS)

SUMMARY

Anasthasia Christina Setya Budi, 2017. **Referral Networking System of Health Care Service Innovations (SI MANEIS) Process in an attempt to Reduce the high Maternal and Infant Mortality (study on the Provincial Hospital of Sidoarjo, East Java)**, Dr. Sujarwoto, S. IP, M.Si

Innovation of Sidoarjo Maternal Neonatal & Emergency SMS Gateway (SI MANEIS) is an innovation in the field of health services aims to reduce high maternal mortality (AKI) and infant mortality (AKB) in Sidoarjo, East Java by way of making a referral networking system gateway by sending short messages (SMS). These innovations initiated by the Government of Indonesia in order to achieve the Millennium Development Goals (MDGs) in 2015. With the innovations of the MANEIS in the short term is expected to reduce the high battery and AKB in Sidoarjo, while expectations for the long term is the MANEIS can raise integrity between health workers in Sidoarjo improve the quality of human resources (HR) in terms of knowledge about maternal and neonatal emergency.

This research used a single case study is used to describe and analyze the process of SI MANEIS in Sidoarjo. Interviews conducted with staffs of district health agency, doctors, midwife and mothers using SI MANEIS in IGD Sidoarjo HOSPITALS. Analysis techniques of empirical research of Yin (2009) for the analysis of the case of the innovation process the MANEIS in Sidoarjo.

The results show SI MANEIS innovation process that starts from the identification of problems that occur in the environment, the background of the formation of innovation, developing the idea into a successful idea inovas in reducing the high battery and AKB, application of innovation in Sidoarjo, monitoring and evaluation process, and the process of dissemination (diffusion) has done very well. The entire process of the innovation MANEIS has been running effectively. Factors that affect innovation SI MANEIS consists of political commitment, and support increased efficiency (HR). Factors restricting the network terhambatnya system consists of a citation and other health care personnel who are not ready in the technological development.

Keywords: Process of Innovation, Health Care Service, Maternal & Neonatal Emergency SMS Gateway Sidoarjo (SI MANEIS)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yesus Kristus atas berkat yang telah diberikanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Proses Inovasi Pelayanan Kesehatan Sistem Jejaring Rujukan SI MANEIS Dalam Upaya Mengurangi Tingginya Angka Kematian Ibu dan Bayi (Studi pada RSUD Kabupaten Sidoarjo)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat ujian komprehensif dalam memperoleh gelar sarjana di bidang Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca terutama para pemangku kepentingan yang terkait dengan inovasi sistem layanan kesehatan untuk mengurangi tingginya angka kematian ibu dan bayi di Indonesia pada umumnya dan Kabupaten Sidoarjo khususnya. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin namun penulis tidak luput dari kesalahan dan kekurangan yang ada. Oleh sebab itu penulis bersedia menerima kritik, saran dan masukan yang sifatnya membangun.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, tentunya telah banyak yang terlibat dan dengan ikhlas member arahan, bimbingan dan doa kepada penulis. Untuk itu, penulis mencupkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M. S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph. D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M. Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang
4. Bapak Dr. Sujarwoto, Ph. D selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan membimbing dan memberikan pengarahan terhadap penyusunan skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staff Bagian Jurusan, Bagian Akademik. Bagian Tata Usaha, dan Staff Keuangan yang telah membantu melancarkan penyusunan skripsi
6. Bapak dr. Atok Irawan, Sp.P, selaku RSUD Kabupaten Sidoarjo
7. Bapak drg. Syaf Satriawan, Sp.Pros, selaku Wakil Direktur Perencanaan dan Pendidikan RSUD Sidoarjo
8. Ibu Umi Nurjaiyah, A. Md. Keb, selaku bidan RSUD Kabupaten Sidoarjo.

Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Malang, 13 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
TANDA PENGESAHAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
A. Pelayanan Publik.....	11
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
b. Jenis – jenis Pelayanan Publik.....	12
B. Inovasi Pelayanan Publik	15
a. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	15
b. Jenis – Jenis Inovasi Pelayanan Publik.....	17
c. Proses Inovasi Pelayanan Publik.....	18
C. Pelayanan Kesehatan.....	26
a. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	26
b. Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	26
c. Jenis Pelayanan Kesehatan.....	27
D. Layanan Persalinan Sebagai Layanan Publik.....	27
a. Isu Kematian Bayi Dan Ibu Melahirkan di Indonesia.....	29
b. Faktor Yang Mempengaruhi Tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia.....	29
c. Kebijakan/Program Penanganan Tingginya Angka Kematian Ibu.....	31
d. Permasalahan Layanan Persalinan di Indonesia.....	32
 BAB III METODE PENELITIAN	 33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Fokus Penelitian	35
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	36
D. Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38

F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Analisis Data.....	41
BAB IV PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian.....	43
a. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Sidoarjo.....	43
b. Gambaran Tentang Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sidoarjo.....	47
1. Proses Inovasi SI MANEIS	53
a. Masalah di Kabupaten Sidoarjo.....	53
c. Penciptaan Ide Pembentukan Inovasi SI MANEIS.....	57
d. Pengembangan Inovasi SI MANEIS Menjadi Inovasi Sukses.....	60
e. Penerapan Inovasi SI MANEIS di Kabupaten Sidoarjo.....	63
f. Proses Evaluasi dan Monitorin Inovasi SI MANEIS.....	69
g. Proses Difusi Inovasi SI MANEIS.....	70
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Proses Inovasi SI MANEIS.....	71
h. Faktor Pendorong Keberhasilan Inovasi SI MANEIS.....	71
i. Faktor Penghambat Inovasi SI MANEIS.....	73
B. Pembahasan.....	74
a. Proses Inovasi SI MANEIS di Kabupaten Sidoarjo.....	74
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Proses Inovasi SI MANEIS.....	82
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Tabel Jumlah Kematian Ibu Dan Bayi Tahun 2010-2014.....	6
2. Tabel Jumlah Kematian Ibu Dan Bayi Tahun 2010-2015.....	91

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1. Grafik Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat	13
2. Proses Inovasi Layanan Publik	28
3. Bagan Struktur Organisasi Pejabat Pengelola RSUD Kab. Sidoarjo	59
4. Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kab. Sidoarjo	59
5. Halaman Aplikasi Si MANEIS di IGD RSUD Kab. Sidoarjo	79
6. Tenaga Kesehatan di MNE IGD RSUD Kab. Sidoarjo	81
7. Bidan Jaga di IGD RSUD Kab. Sidoarjo	81
8. Bagan Alur Informasi SMS Gateway Si MANEIS	82
9. Proses Inovasi Sidoarjo Maternal & Neonatal Emergency SMS	94